

Số: 720 /QĐ-CĐSPTW-ĐBCL

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 16 tháng 10 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo
của Trường Cao đẳng Sư phạm Trung ương Thành phố Hồ Chí Minh**

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG CAO ĐẲNG SƯ PHẠM TRUNG ƯƠNG THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Căn cứ Quyết định số 43/QĐ ngày 25/9/1976 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục về việc thành lập Trường Sư phạm Mẫu giáo Trung ương 3;

Căn cứ Quyết định số 2064/QĐ-BGDĐT ngày 25/4/2007 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc đổi tên Trường Cao đẳng Sư phạm Mẫu Giáo Trung ương Số 3 thành Trường Cao đẳng Sư phạm Trung ương Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Luật Giáo dục đại học ngày 18/6/2012; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học ngày 19/11/2018; Nghị định số 99/2019/NĐ-CP ngày 30/12/2019 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học;

Căn cứ Thông tư số 40/2013/TT-BGDĐT ngày 18/12/2013 của Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo của Bộ Giáo dục và Đào tạo;

Căn cứ Thông tư số 25/2019/TT-BGDĐT ngày 30/12/2019 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư 40/2013/TT-BGDĐT của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo;

Căn cứ Thông tư số 14/2021/TT-BGDĐT ngày 20/5/2021 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư 40/2013/TT-BGDĐT ngày 18/12/2013 quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo; Đã được sửa đổi, bổ sung tại Thông tư số 25/2019/TT-BGDĐT ngày 30/12/2019 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 quy định quy trình tiếp công dân; Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của Tổng Thanh tra Chính phủ;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Khảo thí, Thanh tra và Đảm bảo chất lượng.



QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo của Trường Cao đẳng Sư phạm Trung ương Thành phố Hồ Chí Minh.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Các Trưởng đơn vị và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. *[Signature]*

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT; KT, TT & ĐBCL.

HIỆU TRƯỞNG

Nguyễn Nguyên Bình



BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG CAO ĐẲNG SƯ PHẠM
TRUNG ƯƠNG TP. HỒ CHÍ MINH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY ĐỊNH

**Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo
của Trường Cao đẳng Sư phạm Trung ương Thành phố Hồ Chí Minh**

(Kèm theo Quyết định số: 720/QĐ-CĐSP TW-TTPC, ngày 16 / 10 / 2023
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Sư phạm Trung ương Thành phố Hồ Chí Minh)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo tại Trường Cao đẳng Sư phạm Trung ương Thành phố Hồ Chí Minh (sau đây gọi chung là Trường); nhiệm vụ, quyền hạn của các đơn vị, cá nhân trong tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo; việc bố trí cơ sở vật chất tại nơi tiếp công dân, phối hợp giữa các đơn vị trong việc tiếp công dân.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các đơn vị thuộc và trực thuộc Trường.
2. Các tổ chức, đoàn thể trong Trường.
3. Viên chức, người lao động đang làm việc tại Trường.
4. Sinh viên, học viên các hệ đào tạo đang học tập tại Trường (sau đây gọi chung là người học).
5. Cá nhân, tổ chức khác có liên quan trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo tại Trường.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. Công dân quy định trong văn bản được hiểu là viên chức, người lao động, người học đang làm việc, học tập tại Trường và các cá nhân khác có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đối với Trường.

2. Tiếp công dân là việc Trường tổ chức đón tiếp để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

Tiếp công dân bao gồm tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân định kỳ và tiếp công dân đột xuất.

3. Khiếu nại là việc công dân theo thủ tục do Luật Khiếu nại quy định, đề nghị Hiệu trưởng xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình hoặc quyết định kỷ luật viên chức khi có căn cứ cho rằng quyết định, hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm đến quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

4. Tố cáo là việc cá nhân thực hiện theo quy định của Luật Tố cáo báo cho Nhà trường biết về hành vi vi phạm pháp luật của bất kỳ đơn vị, cá nhân nào gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến quyền và lợi ích hợp pháp của Trường, bao gồm: tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ; tố cáo hành vi vi phạm pháp luật về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực.

5. Kiến nghị, phản ánh là việc công dân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với Trường về những vấn đề liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, công tác quản lý trong các lĩnh vực thuộc trách nhiệm của Trường.

6. Nơi tiếp công dân là địa điểm do Trường bố trí để thực hiện việc tiếp công dân theo quy định này.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố

1. Nguyên tắc tiếp công dân

- Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của Trường.
- Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
- Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

2. Nguyên tắc khiếu nại và giải quyết khiếu nại

Việc khiếu nại và giải quyết khiếu nại phải được thực hiện theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, công khai, dân chủ và kịp thời.

3. Nguyên tắc giải quyết tố cáo

Việc giải quyết tố cáo phải kịp thời, chính xác, khách quan, đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục và thời hạn theo quy định của pháp luật.

Việc giải quyết tố cáo phải bảo đảm an toàn cho người tố cáo; bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp cho người bị tố cáo trong quá trình giải quyết tố cáo.

Điều 5. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng để xem xét, quyết định giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo; xem xét, giải quyết kiến nghị, phản ánh, trả lời cho công dân biết theo quy định của pháp luật.

Điều 6. Các hành vi bị nghiêm cấm

1. Gây khó khăn, phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Thiếu trách nhiệm, phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo.

3. Cố tình khiêu nại, tố cáo sai sự thật; kích động, xúi giục, cưỡng ép, dụ dỗ, mua chuộc, lôi kéo người khác tập trung đông người khiêu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Lợi dụng quyền khiêu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối an ninh trật tự công cộng.

4. Lợi dụng việc khiêu nại, tố cáo để tuyên truyền chống Nhà nước, xâm phạm lợi ích Nhà nước; xuyên tạc, vu khống, đe dọa, trả thù, trù dập, xúc phạm uy tín, danh dự, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, cá nhân.

5. Làm mất, làm sai lệch các thông tin, tài liệu, hồ sơ vụ việc khiêu nại, vụ việc tố cáo trong quá trình giải quyết khiêu nại, giải quyết tố cáo.

6. Không giải quyết hoặc cố ý giải quyết khiêu nại, giải quyết tố cáo trái pháp luật; lợi dụng chức vụ, quyền hạn trong việc giải quyết khiêu nại, giải quyết tố cáo để thực hiện hành vi trái pháp luật, sách nhiễu, gây phiền hà cho người khiêu nại, người bị khiêu nại, người tố cáo, người bị tố cáo.

7. Bao che cho người bị khiêu nại, người bị tố cáo; cản trở, can thiệp trái pháp luật vào việc giải quyết khiêu nại, giải quyết tố cáo.

8. Ra quyết định giải quyết khiêu nại không bằng hình thức quyết định.

9. Tiết lộ họ tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo và thông tin khác làm lộ danh tính của người tố cáo. Không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ trách nhiệm bảo vệ người tố cáo.

10. Đưa tin sai sự thật về việc khiêu nại, tố cáo và giải quyết khiêu nại, giải quyết tố cáo.

11. Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân của Nhà trường; các quy định khác của pháp luật về khiêu nại, tố cáo và giải quyết khiêu nại, giải quyết tố cáo.

Điều 7. Trình tự, thủ tục giải quyết khiêu nại, giải quyết tố cáo và tiếp công dân

1. Trình tự, thủ tục giải quyết khiêu nại thực hiện theo quy định từ Điều 27 đến Điều 43 của Luật Khiêu nại, từ Điều 16 đến Điều 30 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiêu nại và các quy định của pháp luật liên quan; khiêu nại Quyết định kỷ luật viên chức thực hiện theo quy định tại Điều 50 và từ Điều 52 đến Điều 58 của Luật Khiêu nại và các quy định của pháp luật liên quan.

2. Trình tự, thủ tục giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ thực hiện theo quy định từ Điều 28 đến Điều 40 của Luật Tố cáo, từ Điều 9 đến Điều 19 của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo và các quy định khác của pháp luật liên quan. Trình tự, thủ tục giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực thực hiện theo quy định tại Điều 42 và Điều 43 của Luật Tố cáo và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

3. Việc tiếp công dân thực hiện theo quy định của Luật Tiếp công dân, Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

4. Trình tự, thủ tục giải quyết khiêu nại, tố cáo và tiếp công dân thực hiện theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 quy định quy trình tiếp công dân; Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 quy định quy trình xử lý đơn khiêu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của Tổng Thanh tra Chính phủ.

Chương II

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH TẠI NƠI TIẾP CÔNG DÂN; TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 8. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

- a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
- c) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
- d) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- đ) Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch;
- e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

- a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
- b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
- c) Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại;
- d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;
- đ) Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình;
- g) Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 9. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ viên chức theo quy định.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

4. Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan, tổ chức hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

6. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 10. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;

2. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm Nhà trường, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;

3. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;

4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Chương III

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI KHIẾU NẠI, NGƯỜI BỊ KHIẾU NẠI, NGƯỜI TỐ CÁO VÀ NGƯỜI BỊ TỐ CÁO

Điều 11. Quyền, nghĩa vụ của người khiếu nại

1. Quyền của người khiếu nại

a) Tự mình khiếu nại

Trường hợp người khiếu nại là người chưa thành niên, người mất năng lực hành vi dân sự thì người đại diện theo pháp luật của họ thực hiện việc khiếu nại;

Trường hợp người khiếu nại ốm đau, già yếu, có nhược điểm về thể chất hoặc vì lý do khách quan khác mà không thể tự mình khiếu nại thì được ủy quyền cho cha, mẹ, vợ, chồng, anh, chị, em ruột, con đã thành niên hoặc người khác có năng lực hành vi dân sự đầy đủ để thực hiện việc khiếu nại;

b) Nhờ luật sư tư vấn về pháp luật hoặc ủy quyền cho luật sư khiếu nại để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

Trường hợp người khiếu nại là người được trợ giúp pháp lý theo quy định của pháp luật thì được nhờ trợ giúp viên pháp lý tư vấn về pháp luật hoặc ủy quyền cho trợ giúp viên pháp lý khiếu nại để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình;

c) Tham gia đối thoại hoặc ủy quyền cho người đại diện hợp pháp tham gia đối thoại;

d) Được biết, đọc, sao chụp, sao chép, tài liệu, chứng cứ do người giải quyết khiếu nại thu thập để giải quyết khiếu nại, trừ thông tin, tài liệu thuộc bí mật nhà nước;

đ) Yêu cầu cá nhân, cơ quan, tổ chức có liên quan đang lưu giữ, quản lý thông tin, tài liệu liên quan tới nội dung khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu đó cho mình trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có yêu cầu để giao nộp cho người giải quyết khiếu nại, trừ thông tin, tài liệu thuộc bí mật nhà nước;

e) Được yêu cầu người giải quyết khiếu nại áp dụng các biện pháp khẩn cấp để ngăn chặn hậu quả có thể xảy ra do việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại;

g) Đưa ra chứng cứ về việc khiếu nại và giải trình ý kiến của mình về chứng cứ đó;

h) Nhận văn bản trả lời về việc thụ lý giải quyết khiếu nại, nhận quyết định giải quyết khiếu nại;

i) Được khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp đã bị xâm phạm; được bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật;

k) Khiếu nại lần hai hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của Luật Tố tụng hành chính;

l) Rút khiếu nại.

2. Nghĩa vụ của người khiếu nại

a) Khiếu nại đến đúng người có thẩm quyền giải quyết;

b) Trình bày trung thực sự việc, đưa ra chứng cứ về tính đúng đắn, hợp lý của việc khiếu nại; cung cấp thông tin, tài liệu liên quan cho người giải quyết khiếu nại; chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung trình bày và việc cung cấp thông tin, tài liệu đó;

c) Chấp hành quyết định hành chính, hành vi hành chính mà mình khiếu nại trong thời gian khiếu nại, trừ trường hợp quyết định, hành vi đó bị tạm đình chỉ thi hành theo quy định tại Điều 35 của Luật Khiếu nại;

d) Chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật.

đ) Thực hiện các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật (Điều 12 Luật Khiếu nại 2011).

Điều 12. Quyền, nghĩa vụ của người bị khiếu nại

1. Quyền của người bị khiếu nại

a) Đưa ra chứng cứ về tính hợp pháp của quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại;

b) Được biết, đọc, sao chụp, sao chép các tài liệu, chứng cứ do người giải quyết khiếu nại thu thập để giải quyết khiếu nại, trừ thông tin, tài liệu thuộc bí mật nhà nước;

c) Yêu cầu cá nhân, cơ quan, tổ chức có liên quan đang lưu giữ, quản lý thông tin, tài liệu liên quan tới nội dung khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu đó cho mình trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có yêu cầu để giao cho người giải quyết khiếu nại, trừ thông tin, tài liệu thuộc bí mật nhà nước;

d) Nhận quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.

2. Nghĩa vụ của người bị khiếu nại

a) Tham gia đối thoại hoặc ủy quyền cho người đại diện hợp pháp tham gia đối thoại;

b) Chấp hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại của cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết khiếu nại;

c) Cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, giải trình về tính hợp pháp, đúng đắn của quyết định hành chính, hành vi hành chính khiếu nại khi người giải quyết khiếu nại hoặc cơ quan, đơn vị kiểm tra, xác minh yêu cầu trong thời hạn 7 ngày, kể từ ngày có yêu cầu;

d) Chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật;

đ) Sửa đổi hoặc hủy bỏ quyết định hành chính, chấm dứt hành vi hành chính bị khiếu nại;

e) Bồi thường, bồi hoàn thiệt hại do quyết định hành chính, hành vi hành chính trái pháp luật của mình gây ra theo quy định của pháp luật về trách nhiệm bồi thường của Nhà nước.

g) Thực hiện các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 13. Quyền và nghĩa vụ của người tố cáo

1. Quyền của người tố cáo

a) Thực hiện quyền tố cáo theo quy định của Luật Tố cáo;

b) Được bảo đảm bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và thông tin cá nhân khác;

c) Được thông báo về việc thụ lý hoặc không thụ lý tố cáo, chuyển tố cáo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết, gia hạn giải quyết tố cáo, đình chỉ, tạm đình chỉ việc giải quyết tố cáo, tiếp tục giải quyết tố cáo, kết luận nội dung tố cáo;

d) Tố cáo tiếp khi có căn cứ cho rằng việc giải quyết tố cáo của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền không đúng pháp luật hoặc quá thời hạn quy định mà tố cáo chưa được giải quyết;

đ) Rút tố cáo;

e) Đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền áp dụng các biện pháp bảo vệ người tố cáo;

g) Được khen thưởng, bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật.

2. Nghĩa vụ của người tố cáo

a) Cung cấp thông tin cá nhân quy định tại Điều 23 của Luật Tố cáo;

b) Trình bày trung thực về nội dung tố cáo; cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung tố cáo mà mình có được;

c) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung tố cáo;

d) Hợp tác với người giải quyết tố cáo khi có yêu cầu;

đ) Bồi thường thiệt hại do hành vi cố ý tố cáo sai sự thật của mình gây ra.

Điều 14. Quyền và nghĩa vụ của người bị tố cáo

1. Quyền của người bị tố cáo

- a) Được thông báo về nội dung tố cáo, việc gia hạn giải quyết tố cáo, đình chỉ, tạm đình chỉ việc giải quyết tố cáo, tiếp tục giải quyết tố cáo;
- b) Được giải trình, đưa ra chứng cứ để chứng minh nội dung tố cáo là không đúng sự thật;
- c) Được nhận kết luận nội dung tố cáo;
- d) Được bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp khi chưa có kết luận nội dung tố cáo của người giải quyết tố cáo;
- đ) Yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý người cố ý tố cáo sai sự thật, người giải quyết tố cáo trái pháp luật;
- e) Được phục hồi danh dự, khôi phục quyền và lợi ích hợp pháp bị xâm phạm, được xin lỗi, cải chính công khai, được bồi thường thiệt hại do việc tố cáo, giải quyết tố cáo không đúng gây ra theo quy định của pháp luật;
- g) Khiếu nại quyết định xử lý của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

2. Nghĩa vụ của người bị tố cáo

- a) Có mặt để làm việc theo yêu cầu của người giải quyết tố cáo;
- b) Giải trình về hành vi bị tố cáo; cung cấp thông tin, tài liệu liên quan khi cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền yêu cầu;
- c) Chấp hành nghiêm chỉnh quyết định xử lý theo kết luận nội dung tố cáo của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền;
- d) Bồi thường thiệt hại, bồi hoàn do hành vi trái pháp luật của mình gây ra.

Chương IV

TRÁCH NHIỆM CỦA HIỆU TRƯỞNG, CÁC TRƯỞNG ĐƠN VỊ

Điều 15. Trách nhiệm của Hiệu trưởng

- 1. Lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức công tác tiếp công dân của Nhà trường:
 - a) Ban hành nội quy, quy chế tiếp công dân;
 - b) Phổ biến các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo đối với đơn vị, cá nhân trực thuộc.
 - c) Thực hiện việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo theo thẩm quyền; tổ chức xác minh, báo cáo kết quả xác minh và kiến nghị hình thức xử lý vụ việc khiếu nại, tố cáo khi được giao.
 - d) Kiểm tra, đôn đốc đơn vị, cá nhân có trách nhiệm thuộc quyền quản lý của mình thực hiện các quy định của pháp luật trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo.
 - đ) Phối hợp với Thanh tra Bộ Giáo dục và Đào tạo và các tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo; xử lý các vấn đề liên quan đến quyết định giải quyết khiếu nại hoặc kết luận nội dung tố cáo.

e) Bố trí nhân sự và bảo đảm các điều kiện cần thiết cho việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo theo thẩm quyền và trách nhiệm của mình, cho ý kiến chuyên môn thuộc trách nhiệm tham mưu của đơn vị mình đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo; quản lý, lưu trữ hồ sơ theo quy định.

g) Tổ chức thực hiện nghiêm chỉnh các quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật liên quan đến trách nhiệm của mình.

h) Báo cáo Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo tình hình, kết quả tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo; gửi kết quả và cung cấp thông tin cho Thanh tra Bộ để xây dựng cơ sở dữ liệu theo quy định tại Điều 14, Điều 15 Thông tư số 40/2013/TT-BGDĐT ký ban hành ngày 18/12/2013 của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

i) Đảm bảo chế độ đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh quy định tại Thông tư số 320/2016/TT-BTC ngày 14/12/2016 của Bộ Tài chính quy định chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong 01 tháng tại địa điểm tiếp công dân của Nhà trường.

3. Thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau đây:

a) Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều đơn vị hoặc ý kiến của các đơn vị còn khác nhau;

b) Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của người dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

4. Khi tiếp công dân, Hiệu trưởng có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc cho công dân.

Trường hợp chưa trả lời ngay được thì chỉ đạo đơn vị, viên chức thuộc quyền quản lý của mình kịp thời xem xét, giải quyết và thông báo cho công dân biết thời gian trả lời. Việc trả lời công dân thực hiện theo một trong hai hình thức: thông qua đối thoại trực tiếp hoặc trả lời bằng văn bản.

Điều 16. Trách nhiệm của các Trưởng đơn vị

1. Phổ biến các quy định pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo đến các cá nhân thuộc đơn vị.

2. Phối hợp với đơn vị chức năng được Hiệu trưởng giao nhiệm vụ trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo có nội dung liên quan đến chức năng quản lý, nhiệm vụ, quyền hạn của đơn vị mình; tổ chức xác minh, báo cáo kết quả xác minh và kiến nghị hình thức xử lý vụ việc khiếu nại, tố cáo khi được Hiệu trưởng giao.

3. Tổ chức thực hiện nghiêm chỉnh các quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật liên quan đến trách nhiệm của mình.

Điều 17. Trách nhiệm của đơn vị chức năng được Hiệu trưởng giao nhiệm vụ làm đầu mối chủ trì trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo (gọi chung là đơn vị chức năng được Hiệu trưởng giao nhiệm vụ)

1. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan, Ban Thanh tra Nhân dân soạn thảo văn bản quy phạm nội bộ về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo trình Hiệu trưởng ban hành theo thẩm quyền.

2. Chủ trì, phối hợp với Ban Thanh tra nhân dân tổ chức tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo đối với các đơn vị và viên chức, người lao động.

3. Giúp Hiệu trưởng trong việc tiếp công dân, xử lý đơn; xác minh, kết luận và kiến nghị biện pháp xử lý đối với các khiếu nại, tố cáo có liên quan đến trách nhiệm của các đơn vị hoặc khiếu nại, tố cáo khác khi được giao.

4. Chịu trách nhiệm bố trí phòng tiếp công dân và bảo đảm các điều kiện cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; hướng dẫn công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định pháp luật; phối hợp với cơ quan công an phụ trách địa bàn có biện pháp xử lý đối với những người vi phạm nội quy tiếp công dân, gây mất trật tự công cộng ở nơi tiếp công dân.

5. Tổng hợp tình hình tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo thuộc phạm vi trách nhiệm của Hiệu trưởng; thực hiện chế độ báo cáo, lưu trữ theo quy định.

Điều 18. Trách nhiệm của Ban Thanh tra Nhân dân

1. Giám sát việc tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Hiệu trưởng; việc thi hành các quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật tại Trường. Khi phát hiện có dấu hiệu vi phạm pháp luật trong quá trình giám sát thì kiến nghị người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật và giám sát việc thực hiện kiến nghị đó.

2. Tiếp nhận kiến nghị, phản ánh của viên chức, người lao động và các đơn vị, cá nhân có liên quan đến phạm vi giám sát của Ban Thanh tra Nhân dân.

3. Xác minh những vụ việc trong quá trình giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo của Nhà trường khi được Hiệu trưởng giao.

Chương V

HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN CỦA NHÀ TRƯỜNG

Điều 19. Công bố thông tin về việc tiếp công dân của Nhà trường

1. Nhà trường niêm yết nội quy tiếp công dân, hướng dẫn về quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định pháp luật và công khai thông tin về việc tiếp công dân của Trường tại trụ sở, tại địa điểm tiếp công dân và công bố trên Trang thông tin điện tử của Trường (www.ncehcm.edu.vn)

2. Nội dung thông tin công bố bao gồm:

- a) Nơi tiếp công dân; thời gian tiếp công dân thường xuyên;
- b) Lịch tiếp công dân của lãnh đạo Nhà trường;
- c) Thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.

3. Nội dung thông tin công bố về việc tiếp công dân định kỳ của Trường được niêm yết chậm nhất là 05 ngày làm việc, trước ngày tiếp công dân.

Điều 20. Địa điểm tiếp công dân

Địa điểm tiếp công dân của Trường được bố trí tại vị trí thuận tiện, bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận tiện.

Địa chỉ: Khu Hiệu bộ, Trường Cao đẳng Sư phạm Trung ương TP. Hồ Chí Minh 182 Nguyễn Chí Thanh, Phường 2, Quận 10, TP.HCM.

Tùy vào điều kiện, tình hình thực tiễn, đơn vị chức năng được Hiệu trưởng giao nhiệm vụ chịu trách nhiệm bố trí phòng Tiếp công dân đảm bảo phù hợp.

Điều 21. Lịch tiếp công dân

1. Tiếp công dân định kỳ: Lãnh đạo Nhà trường tiếp công dân định kỳ vào ngày 20 hàng tháng, nếu trùng ngày nghỉ thì bố trí tiếp công dân vào ngày làm việc ngay sau đó. Trường hợp không thể thực hiện việc tiếp công dân định kỳ theo lịch đã công bố do có lý do chính đáng thì có thể lùi lịch tiếp công dân sang thời gian khác trong tháng và phải thông báo cụ thể thời gian dự kiến tiếp công dân tại nơi tiếp công dân và trên Trang thông tin điện tử của Trường. Thành phần tham dự và nội dung dự kiến tiếp công dân do Hiệu trưởng quyết định.

Việc chuẩn bị các nội dung liên quan đến việc tiếp công dân định kỳ của Ban Giám hiệu do đơn vị chức năng được Hiệu trưởng giao nhiệm vụ chủ trì; các Trường đơn vị trong Trường có trách nhiệm cử người đại diện phối hợp với đơn vị chức năng được Hiệu trưởng giao nhiệm vụ trong việc chuẩn bị các nội dung liên quan đến lĩnh vực công tác của mình tại buổi tiếp công dân của Ban Giám hiệu và khi được đơn vị chức năng được Hiệu trưởng giao nhiệm vụ yêu cầu.

2. Tiếp công dân thường xuyên: trong các ngày làm việc theo giờ hành chính tại Trường (trừ các ngày nghỉ hàng tuần và nghỉ lễ). Đơn vị chức năng được Hiệu trưởng giao nhiệm vụ thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên theo quy định của Quy định này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

3. Tiếp công dân đột xuất do Hiệu trưởng quyết định trong các trường hợp được quy định tại Khoản 3 Điều 15 Quy định này.

Điều 22. Thời gian tiếp công dân

Buổi sáng: từ 08 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút;

Buổi chiều: từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

Điều 23. Tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày nội dung vụ việc.

2. Nội dung trình bày phải được ghi vào sổ tiếp công dân gồm; số thứ tự, ngày tiếp, họ tên, địa chỉ, nội dung sự việc, quá trình xem xét, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền (nếu có); yêu cầu, đề nghị của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tiếp nhận, xử lý vụ việc.

Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu họ ký xác nhận hoặc điểm chỉ; trường hợp nội dung trình bày chưa rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày bổ sung hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

3. Trường hợp trong đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết thành đơn riêng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị hoặc phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 24. Xử lý đơn

Khi nhận được đơn của công dân gửi đến thì Hiệu trưởng có trách nhiệm xem xét và xử lý như sau:

1. Đơn khiếu nại, tố cáo; đơn có nội dung khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền thì thực hiện theo quy định tại Chương VI Quy định này.

2. Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật có dấu hiệu tội phạm thì chuyển hồ sơ, tài liệu đến Cơ quan điều tra hoặc Viện kiểm sát nhân dân có thẩm quyền để xử lý theo quy định tại Điều 27 Luật Tố cáo.

3. Đơn không có nội dung khiếu nại, tố cáo nhưng có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của Nhà trường thì xem xét, giải quyết và trả lời công dân.

4. Đơn có nội dung khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn công dân gửi đơn khiếu nại đến nơi có thẩm quyền giải quyết hoặc chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

5. Không xem xét, giải quyết những đơn sau đây:

a) Đơn không ghi rõ ngày tháng năm viết đơn; không ghi rõ họ tên địa chỉ của người viết đơn; không có chữ ký hoặc điểm chỉ trực tiếp của người viết đơn.

b) Đơn khiếu nại không liên quan trực tiếp tới quyền và lợi ích hợp pháp của người khiếu nại; hết thời hạn, thời hiệu khiếu nại; khiếu nại đã có quyết định giải quyết lần hai; khiếu nại đã được tòa án thụ lý.

c) Đơn tố cáo không ghi rõ họ tên, địa chỉ của người tố cáo; đơn tố cáo đã được cơ quan có thẩm quyền thụ lý giải quyết mà không có nội dung mới hoặc nội dung tố cáo không có điều kiện để xác minh.

d) Đơn được gửi cho nhiều cơ quan, nhiều người, trong đó đã gửi đến đúng cơ quan, tổ chức hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

6. Việc tiếp nhận tố cáo, xử lý ban đầu thông tin tố cáo; tiếp nhận, xử lý thông tin có nội dung tố cáo; tiếp nhận và xử lý tố cáo do cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển đến thực hiện theo quy định tại Điều 23, Điều 24, Điều 25 và Điều 26 của Luật Tố cáo, Điều 20 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

7. Nhà trường thông báo kết quả xử lý đơn đến Thanh tra Bộ Giáo dục và Đào tạo để theo dõi, tổng hợp chung.

Chương VI

THẨM QUYỀN, TRÁCH NHIỆM GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, GIẢI QUYẾT TỐ CÁO

Mục 1

THẨM QUYỀN, TRÁCH NHIỆM GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Điều 25. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại

Hiệu trưởng có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình; của viên chức, người lao động do mình quản lý trực tiếp.

Điều 26. Trách nhiệm giải quyết khiếu nại của Hiệu trưởng

1. Hiệu trưởng chịu trách nhiệm thụ lý, giải quyết khiếu nại và thực hiện chế độ thông tin, báo cáo theo quy định tại Thông tư số 40/2013/TT-BGDĐT ngày 18/12/2013 của Bộ Giáo dục và Đào tạo và các quy định của pháp luật có liên quan.

2. Bộ phận thanh tra, viên chức được phân công làm công tác thanh tra giúp Hiệu trưởng thụ lý, giải quyết khiếu nại; làm đầu mối giúp Hiệu trưởng theo dõi, tổng hợp, báo cáo theo quy định.

3. Trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại thực hiện theo quy định tại Khoản 1 Điều 7 Quy định này.

Mục 2

THẨM QUYỀN, TRÁCH NHIỆM GIẢI QUYẾT TỐ CÁO

Điều 27. Thẩm quyền giải quyết tố cáo

Hiệu trưởng giải quyết tố cáo đối với hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ của viên chức, người lao động do mình tuyển dụng, bổ nhiệm, quản lý trực tiếp hoặc hành vi vi phạm pháp luật về giáo dục trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ được giao.

Điều 28. Trách nhiệm giải quyết tố cáo

1. Hiệu trưởng có trách nhiệm giải quyết đối với tố cáo có nội dung thuộc chức năng, nhiệm vụ của Nhà trường và tố cáo hành vi vi phạm trong việc thực hiện nhiệm vụ của viên chức và người lao động do mình trực tiếp quản lý.

2. Bộ phận thanh tra, người được phân công làm công tác thanh tra của Trường giúp Hiệu trưởng thụ lý, giải quyết tố cáo; làm đầu mối tổng hợp, báo cáo theo quy định.

3. Trình tự, thủ tục giải quyết tố cáo thực hiện theo quy định tại Khoản 2 Điều 7 Quy định này.

Chương VII

XỬ LÝ VI PHẠM PHÁP LUẬT VỀ TIẾP CÔNG DÂN, KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

Điều 29. Nguyên tắc xử lý kỷ luật đối với đơn vị, cá nhân có hành vi vi phạm pháp luật tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo

1. Đơn vị, cá nhân vi phạm quy định pháp luật hiện hành về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo và Quy định này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý vi phạm hành chính, xử lý kỷ luật theo quy định của pháp luật hoặc

bị truy cứu trách nhiệm hình sự. Trường hợp gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật về trách nhiệm bồi thường của Nhà nước.

2. Nguyên tắc, thẩm quyền, trình tự, thủ tục xử lý kỷ luật đối với viên chức và quy định khác có liên quan được thực hiện theo quy định của pháp luật về xử lý kỷ luật đối với viên chức.

Điều 30. Xử lý kỷ luật đối với người tố cáo là viên chức

Viên chức biết rõ việc tố cáo là không đúng sự thật nhưng vẫn tố cáo nhiều lần hoặc biết vụ việc đã được cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết đúng chính sách, pháp luật nhưng vẫn tố cáo nhiều lần mà không có bằng chứng minh nội dung tố cáo; cưỡng ép, lôi kéo, kích động, dụ dỗ, mua chuộc người khác tố cáo sai sự thật; sử dụng họ tên của người khác để tố cáo gây mất đoàn kết nội bộ hoặc ảnh hưởng đến uy tín, hoạt động bình thường của Nhà trường thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự.

Chương VIII

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 31. Chế độ báo cáo, lưu trữ

Đơn vị chức năng được Hiệu trưởng giao nhiệm vụ:

1. Là đầu mối lưu trữ, tổng hợp các văn bản, tài liệu liên quan đến hoạt động tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo của Trường
2. Tổng hợp, tham mưu Hiệu trưởng báo cáo Bộ Giáo dục và Đào tạo (qua Thanh tra Bộ) tình hình tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo của Trường; thực hiện báo cáo chuyên đề, báo cáo đột xuất khi có yêu cầu của cấp có thẩm quyền.

Điều 32. Điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung Quy định

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề phát sinh đề nghị các đơn vị, cá nhân có liên quan phản ánh về đơn vị chức năng được Hiệu trưởng giao nhiệm vụ để tổng hợp, trình Hiệu trưởng xem xét, quyết định sửa đổi, bổ sung Quy định cho phù hợp. *Tr*



PHỤ LỤC

**CÁC MẪU ĐƠN PHỤC VỤ CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN GIẢI QUYẾT
KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

PHỤ LỤC
C
ĐƠN PH
T
H
H

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG CAO ĐẲNG SƯ PHẠM
TRUNG ƯƠNG TP. HỒ CHÍ MINH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số:/TB-CĐSPTW-ĐBCL

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày ... tháng năm

THÔNG BÁO Về việc từ chối tiếp công dân

Ngày..... tháng.... năm,

Ông (bà),

Số CCCD/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân):.....,

Ngày cấp:/...../....., nơi cấp,

Địa chỉ:,

.....,
đến Phòng tiếp công dân – Trường Cao đẳng Sư phạm Trung ương TP Hồ Chí Minh
để khiếu nại (tố cáo) về việc.....

.....
Sau khi xem xét nội dung đơn khiếu nại (tố cáo) và nghe công dân trình bày,
Trường Cao đẳng Sư phạm Trung ương TP Hồ Chí Minh nhận thấy vụ việc đã được
giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan Nhà nước có thẩm quyền kiểm
tra, rà soát và thông báo trả lời bằng văn bản theo đúng quy định của pháp luật.

Căn cứ Điều 9 Luật tiếp công dân năm 2013, Trường Cao đẳng Sư phạm Trung
ương TP Hồ Chí Minh từ chối tiếp nhận nội dung khiếu nại (tố cáo) của ông (bà):

.....
Trường Cao đẳng Sư phạm Trung ương TP Hồ Chí Minh thông báo để ông
(bà) được biết; đề nghị ông (bà) chấp hành theo quy định của pháp luật, chấm dứt
khiếu nại (tố cáo)./.

HIỆU TRƯỞNG

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

Nơi nhận:

- Ông/Bà:.....;
- (để báo cáo);
- (để phối hợp);
- Lưu: VT, VT, ĐBCL

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG CAO ĐẲNG SƯ PHẠM
TRUNG ƯƠNG TP. HỒ CHÍ MINH**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số:/GBN-CĐSPTW-ĐBCL

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày ... tháng năm

**GIẤY BIÊN NHẬN
Thông tin, tài liệu**

Vào hồigiờngày.....tháng.....năm.....,

Tại Phòng tiếp dân – Trường Cao đẳng Sư phạm Trung ương TP Hồ Chí Minh,

Tôi là

Chức vụ:

Đã nhận của ông (bà)

Số CCCD/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân):..... ,

Ngày cấp:/...../....., nơi cấp

Địa chỉ:

.....

Các thông tin, tài liệu, bằng chứng sau:

1

2

3

4

5

(Tài liệu, bằng chứng là bản phô tô hoặc bản sao công chứng)

Giấy biên nhận được lập thành bản, giao cho người cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng 01 bản./.

**Người cung cấp thông tin,
tài liệu**

(Ký, ghi rõ họ tên)

HIỆU TRƯỞNG

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG CAO ĐẲNG SƯ PHẠM
TRUNG ƯƠNG TP.HỒ CHÍ MINH**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số:/ĐX-CĐSPTW-ĐBCL

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày ... tháng năm

PHIẾU ĐỀ XUẤT THỤ LÝ ĐƠN

Kính gửi:

Ngày/...../....., Trường Cao đẳng Sư phạm Trung ương Thành phố Hồ Chí Minh (Viết tắt: CĐSPTW TP.HCM),

đã tiếp ông (bà)

Số CCCD/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân):..... ,

Ngày cấp:/...../....., nơi cấp.....

Địa chỉ

.....

Có đơn trình bày về việc:

Nội dung vụ việc đã được ông (bà)

giải quyết (nếu có) ngày/...../.....

Sau khi xem xét nội dung đơn, căn cứ quy định của pháp luật và các thông tin, tài liệu, bằng chứng kèm theo, đề xuất Hiệu trưởng thụ lý giải quyết vụ việc của ông (bà)

Phê duyệt của ...

Hiệu trưởng

Người đề xuất

Ngày tháng năm.....

(Ký, ghi rõ họ tên) (Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu) (Ký, ghi rõ họ tên)

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG CAO ĐẲNG SƯ PHẠM
TRUNG ƯƠNG TP. HỒ CHÍ MINH**

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số:/PH-CĐSP TW-ĐBCL

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày ... tháng năm

PHIẾU HẸN

Thời gian, địa điểm tiếp công dân

Cơ quan, đơn vị:

Hẹn ông (bà):

Số CCCD/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân):.....,

Ngày cấp:/...../....., nơi cấp

Địa chỉ:

.....,

Có mặt tại... vào hồigiờ....., ngày/...../..... Khi đi đề nghị ông (bà) mang theo thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nội dung tiếp./.

HIỆU TRƯỞNG

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG CAO ĐẲNG SƯ PHẠM
TRUNG ƯƠNG TP. HỒ CHÍ MINH**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số:/PHD-CĐSPTW-ĐBCL
V/v hướng dẫn gửi đơn khiếu nại

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày ... tháng năm

PHIẾU HƯỚNG DẪN

Kính gửi:

Địa chỉ:

Đơn có nội dung:.....

Căn cứ Luật Khiếu nại, Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại, Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh thì khiếu nại của ông (bà) thuộc thẩm quyền giải quyết của đề nghị ông (bà) gửi đơn khiếu nại đếnđể được giải quyết theo thẩm quyền./.

HIỆU TRƯỞNG

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

Nơi nhận:

- Như trên,
- Lưu: VT, ĐBCL,

SỔ TIẾP CÔNG DÂN

STT (1)	Ngày tiếp (2)	Họ tên, Địa chỉ; CCCD/Hộ chiếu (3)	Nội dung vụ việc (4)	Phân loại đơn/Số người (5)	Cơ quan đã giải quyết (6)	Hướng xử lý			Theo dõi kết quả giải quyết (10)	Ghi chú (11)
						Thụ lý giải quyết đơn (7)	Trả lại đơn và hướng dẫn (8)	Chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền (9)		

Trang.....

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày ... tháng năm

ĐƠN YÊU CẦU

Bảo vệ người tố cáo và người thân thích của người tố cáo

Kính gửi:

Tên tôi là:

Số CCCD/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân):.....,

Ngày cấp:/...../....., nơi cấp,

Địa chỉ:

.....

Hôm nay, ngày .../.../..., tôi đến

để tố cáo về việc

.....

Vì vậy, tôi làm đơn này yêu cầu

.....

NGƯỜI LÀM ĐƠN

(Ký, ghi rõ họ tên)

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG CAO ĐẲNG SƯ PHẠM
TRUNG ƯƠNG TP.HỒ CHÍ MINH**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số:/CĐSP.TW-ĐBCL
V/v Hướng dẫn người tố cáo

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày ... tháng năm

Kính gửi:.....

Ngày/...../....., Trường Cao đẳng Sư phạm Trung ương TP Hồ Chí Minh
đã tiếp và nhận đơn tố cáo của ông (bà)

Số CCCD/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân):..... ,

ngày cấp:/...../....., nơi cấp

Địa chỉ:

.....

Tố cáo về việc:

.....

Căn cứ Luật tố cáo năm 2011 và Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày
03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật tố cáo.

Sau khi xem xét nội dung đơn tố cáo, Trường CĐSP.TW TP.HCM nhận thấy
tố cáo của ông (bà) không thuộc thẩm quyền giải quyết của Trường CĐSP.TW
TP.HCM

Đề nghị ông (bà) gửi đơn đến để được xem xét,
giải quyết theo quy định của pháp luật.

Trân trọng./.

HIỆU TRƯỞNG

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu-nếu có)

Nơi nhận:

- Như trên,
- Lưu: VT, ĐBCL.

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG CAO ĐẲNG SƯ PHẠM
TRUNG ƯƠNG TP.HỒ CHÍ MINH**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số:/CĐSPTW-ĐBCL

V/v đơn độc giải quyết
tổ cáo của công dân

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày ... tháng năm

Kính gửi:.....

Ngày/...../....., Trường Cao đẳng Sư phạm Trung ương TP Hồ Chí Minh
(Viết tắt: Trường CĐSPTW TPHCM) đã tiếp và nhận đơn tố cáo của Ông (Bà)

..... ,

Số CCCD/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân):..... ,

ngày cấp:/...../....., nơi cấp

Địa chỉ:

.....

Về nội dung:

Sau khi xem xét nội dung vụ việc, Trường CĐSPTW
TP.HCM thấy vụ việc của Ông (Bà) đã quá thời gian quy định
nhưng chưa được..... giải quyết theo quy định của pháp luật.

Trường CĐSPTW TPHCM đề nghị giải quyết vụ việc của ông
(bà)....theo quy định của pháp luật và thông báo kết quả đến Trường CĐSPTW
TPHCM.

HIỆU TRƯỞNG

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

Nơi nhận:

- Như trên,
-(thay trả lời)
- Lưu: VT, ĐBCL.

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG CAO ĐẲNG SƯ PHẠM
TRUNG ƯƠNG TP.HỒ CHÍ MINH**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số:/PC-CĐSPTW-ĐBCL
V/v chuyển đơn kiến nghị, phản ánh

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày ... tháng năm

PHIẾU CHUYỂN ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Kính gửi:.....

Ngày/...../....., Trường Cao đẳng Sư phạm Trung ương TP Hồ Chí Minh (Viết tắt: Trường CĐSPTW TP.HCM) đã tiếp và nhận đơn kiến nghị, phản ánh của ông (bà)

Số CCCD/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân):..... ,

ngày cấp:/...../....., nơi cấp

Địa chỉ:

Đơn có nội dung:

Sau khi xem xét nội dung đơn, căn cứ thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh và quy định của pháp luật, Trường CĐSPTW TP.HCM Chuyển đơn của đến để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật và thông báo kết quả giải quyết đến Trường CĐSPTW TP.HCM./.

HIỆU TRƯỞNG

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

Nơi nhận:

- Như trên,
-,
- Lưu: VT, ĐBCL

NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN

Trích Quyết định 720/QĐ-CĐSPTW-ĐBCL ngày 16 tháng 10 năm 2023 về Tiếp công dân giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Điều 1. Tổ chức tiếp công dân

1. Lãnh đạo Nhà trường tiếp công dân định kỳ vào ngày 20 hàng tháng, nếu trùng ngày nghỉ thì bố trí tiếp công dân vào ngày làm việc ngay sau đó. Trường hợp không thể thực hiện việc tiếp công dân định kỳ theo lịch đã công bố do có lý do chính đáng thì có thể lùi lịch tiếp công dân sang thời gian khác trong tháng và phải thông báo cụ thể thời gian dự kiến tiếp công dân tại nơi tiếp công dân và trên Trang thông tin điện tử của Trường. Thành phần tham dự và nội dung dự kiến tiếp công dân do Hiệu trưởng quyết định.

2. Địa điểm tiếp công dân:

Địa chỉ: Phòng Tiếp công dân, Trường Cao đẳng Sư phạm Trung ương TP. Hồ Chí Minh 182 Nguyễn Chí Thanh, Phường 2, Quận 10, TP.HCM.

Tùy vào điều kiện, tình hình thực tiễn, đơn vị chức năng được Hiệu trưởng giao nhiệm vụ chịu trách nhiệm bố trí phòng Tiếp công dân đảm bảo phù hợp.

Điều 2. Thời gian tiếp công dân

1. Buổi sáng bắt đầu từ 08 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút;

2. Buổi chiều bắt đầu từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 00 phút.

Điều 3. Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;

3. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại;

4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;

5. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

6. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

7. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch;

NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN

Trích Quyết định 720/QĐ-CĐSPTW-ĐBCL ngày 16 tháng 10 năm 2023 về Tiếp công dân giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Điều 1. Tổ chức tiếp công dân

1. Lãnh đạo Nhà trường tiếp công dân định kỳ vào ngày 20 hàng tháng, nếu trùng ngày nghỉ thì bố trí tiếp công dân vào ngày làm việc ngay sau đó. Trường hợp không thể thực hiện việc tiếp công dân định kỳ theo lịch đã công bố do có lý do chính đáng thì có thể lùi lịch tiếp công dân sang thời gian khác trong tháng và phải thông báo cụ thể thời gian dự kiến tiếp công dân tại nơi tiếp công dân và trên Trang thông tin điện tử của Trường. Thành phần tham dự và nội dung dự kiến tiếp công dân do Hiệu trưởng quyết định.

2. Địa điểm tiếp công dân:

Địa chỉ: Phòng Tiếp công dân, Trường Cao đẳng Sư phạm Trung ương TP. Hồ Chí Minh 182 Nguyễn Chí Thanh, Phường 2, Quận 10, TP.HCM.

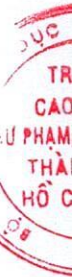
Tùy vào điều kiện, tình hình thực tiễn, đơn vị chức năng được Hiệu trưởng giao nhiệm vụ chịu trách nhiệm bố trí phòng Tiếp công dân đảm bảo phù hợp.

Điều 2. Thời gian tiếp công dân

1. Buổi sáng bắt đầu từ 08 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút;
2. Buổi chiều bắt đầu từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 00 phút.

Điều 3. Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
3. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại;
4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;
5. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
6. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.
7. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch;



8. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 4. Người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ viên chức theo quy định.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

4. Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

6. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình.

2. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân.



3. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật. /

